



INTERNATIONAL JOURNAL OF TRENDS IN EMERGING RESEARCH AND DEVELOPMENT

INTERNATIONAL JOURNAL OF TRENDS IN EMERGING RESEARCH AND DEVELOPMENT

Volume 3; Issue 4; 2025; Page No. 138-143

Received: 07-05-2025

Accepted: 13-06-2025

बैंकिंग क्षेत्र के डिजिटलीकरण का अध्ययन

¹Manisha Thakur and ²Mahadev Pandagre

^{1,2}Faculty, Department of Commerce and Management, Madhyanchal Professional University, Bhopal, Madhya Pradesh, India

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17326314>

Corresponding Author: Manisha Thakur

सारांश

इस अध्ययन का उद्देश्य यह जांचना है कि चयनित भारतीय बैंकों में ग्राहक और कर्मचारी डिजिटल बैंकिंग समाधानों का उपयोग कैसे करते हैं, साथ ही यह भी जांचना है कि कथित उपयोगिता और उपयोग में कथित आसानी जैसे कारक क्या हैं, साथ ही डिजिटल बैंकिंग सेवा की गुणवत्ता, ग्राहक धारणा में डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करने का इरादा क्या है। एक्सेस ऑकड़ों के अनुसार, भारतीय स्टेट बैंक, आईसीआईसीआई बैंक और एचडीएफसी बैंक देश और चित्तूर जिला क्षेत्र में सबसे अधिक डिजिटल बैंक हैं।

मूलशब्द: भारतीय स्टेट बैंक, आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक, जिला, क्षेत्र।

प्रस्तावना

डिजिटलीकरण को वैश्वीकरण का स्रोत माना जाता है, जिससे उत्पादों की प्रकृति, उनके उत्पादन की प्रक्रियाएँ, कौशल और रोज़गार की परिभाषा, प्रतिस्पर्धा का स्वरूप, बाज़ार का संतुलन और राष्ट्रों के बीच संबंधों में बदलाव आया है। मानव जाति के इतिहास में, नई सामान्य-उद्देश्य वाली तकनीकों का आगमन एक लहर की तरह फैला है, हालाँकि बड़े पैमाने पर तकनीक के आगमन में कभी-कभी समय लगता है। उत्पादकता में वृद्धि अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में फैली इस तकनीक के उपयोगी उपयोगों से आती है। क्यूआर कोड अब एक छोटी सी स्क्रीन पर सब कुछ बेचना संभव बनाता है, जो ऑनलाइन कॉमर्स में हर जगह फैल रहा है। इस प्रकार, बैंकनोट डिस्पेंसर तकनीक ने थोड़े तकनीकी बदलावों के बाद, ट्रेन या मेट्रो टिकट जारी करना भी संभव बना दिया है।

डिजिटल इंडिया भारत सरकार द्वारा शुरू किया गया एक अभियान है जिसका उद्देश्य ऑनलाइन बुनियादी ढाँचे में सुधार और इंटरनेट कनेक्टिविटी बढ़ाकर या देश को तकनीकी रूप से सशक्त बनाकर नागरिकों को सरकारी सेवाएँ इलेक्ट्रॉनिक रूप से उपलब्ध कराना है। डिजिटल इंडिया की शुरुआत 1 जुलाई 2015 को प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने की थी। इस पहल में ग्रामीण क्षेत्रों को तेज़ गति के इंटरनेट नेटवर्क से जोड़ने की योजनाएँ शामिल हैं। डिजिटल इंडिया के तीन मुख्य घटक हैं।

डिजिटलीकरण ने बैंकिंग क्षेत्र की प्रभावशीलता, उत्पादन और उपलब्धता में उल्लेखनीय वृद्धि की है। साथ ही, डिजिटल इंडिया और भारत नेट जैसी सरकारी पहलों ने देश के कोने-कोने में बैंकिंग सेवाओं का विस्तार किया है, जहाँ ग्राहक संतुष्टि ग्राहकों की संख्या बनाए रखने और उनकी वफादारी के लिए महत्वपूर्ण है। डिजिटल बैंकिंग विशिष्ट अवसर और चुनौतियाँ प्रदान करती है। बैंकों और नीति निर्माताओं के लिए, इन क्षेत्रों में ग्राहकों द्वारा डिजिटल बैंकिंग सेवाओं को किस प्रकार देखा जाता है, यह समझना उनके प्रस्तावों को अनुकूलित करने और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक है। डिजिटल सेवा की गुणवत्ता के बारे में ग्राहकों की धारणाओं को समझना उनकी संतुष्टि और सेवा के प्रति उनके दृष्टिकोण का आकलन करने के लिए महत्वपूर्ण है, विशेष रूप से वैश्विक बैंकिंग परिदृश्य में तेज़ी से हो रहे बदलावों और डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करते समय ग्राहकों के सामने आने वाली बाधाओं को देखते हुए।

डिजिटल परिवर्तन का तात्पर्य जीवन, उत्पादन और व्यवसाय के सभी पहलुओं में डिजिटल तकनीक के एकीकरण से है। इस क्रांति ने उत्पादकों, व्यापारियों और व्यवसायों द्वारा अपने ग्राहकों को मूल्य प्रदान करने के तरीकों को बदल दिया है। डिजिटल तकनीकों के आगमन ने ग्राहकों की अपेक्षाओं, संतुष्टि और धारणा को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित किया है। आज, अधिक उपभोक्ताओं के पास तकनीक द्वारा प्रदान की जाने वाली संभावनाओं से जुड़ने

और उन्हें समझने की क्षमता है। मोबाइल उपकरण, ऐप्स, मशीन लर्निंग, स्वचालन और अन्य प्रगति ग्राहकों को उनकी इच्छित चीज़ें लगभग तुरंत प्राप्त करने में सक्षम बनाती हैं। बैंकिंग क्षेत्र में, डिजिटल परिवर्तन से बैंकों को और अधिक आधुनिक व्यावसायिक मॉडल की ओर अग्रसर होने की उम्मीद है।

इसमें बैंकों को विभिन्न स्रोतों से विशाल मात्रा में डेटा एकत्र करने और व्यावसायिक निर्णय लेने के लिए इस डेटा का अधिक कुशलता से उपयोग करने की क्षमता है। इसके अलावा, यह बैंकों को उत्पादों, सेवाओं और वितरण चैनलों में नवाचार के माध्यम से लागत कम करने, परिचालन दक्षता बढ़ाने और राजस्व बढ़ाने में भी सक्षम बना सकता है। डिजिटल बैंकिंग में सेवाओं और परिचालनों का डिजिटलीकरण शामिल है। दूसरे शब्दों में, सभी पारंपरिक सेवाएँ जैसे निकासी, धन हस्तांतरण, सावधि जमा, माँग जमा, बचत और निधि खाता प्रबंधन, सभी डिजिटलीकृत हैं और एक ही डिजिटल बैंकिंग एप्लिकेशन में एकीकृत हैं। ग्राहकों को लेनदेन प्रबंधित करने और करने के लिए केवल इंटरनेट कनेक्शन की आवश्यकता है।

अब बैंक में प्रत्यक्ष रूप से जाना आवश्यक नहीं है, क्योंकि ग्राहक डिजिटल रूप से लेनदेन कर सकते हैं, और ग्राहक डिजिटल रूप से भी लेनदेन कर सकते हैं। मूलतः, डिजिटल बैंकिंग बैंकों और ग्राहकों के बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान और लेनदेन एवं सेवाओं के संचालन के लिए एक तकनीकी मंच प्रदान करती है। सेवा गुणवत्ता की अवधारणा 1980 के दशक में उभरी जब विपणन यह समझने लगे कि प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बनाए रखने के लिए गुणवत्ता सुनिश्चित करना आवश्यक है। बोल्टन और डू (1991) ने सेवा गुणवत्ता को वास्तविक सेवा प्रदर्शन और ग्राहकों की अपेक्षाओं के बीच के अंतर के रूप में परिभाषित किया। इसके अतिरिक्त, उन्होंने सेवा गुणवत्ता को ग्राहकों की धारणाओं और अपेक्षाओं के बीच के अंतर की सीमा और दिशा के रूप में भी माना।

बैंकिंग क्षेत्र में, इस बात पर जोर दिया गया कि गुणवत्ता के बारे में ग्राहकों की धारणा विभिन्न कमियों से प्रभावित होती है, जिससे सेवा की गुणवत्ता में कमी आती है। उन्होंने तर्क दिया कि कथित गुणवत्ता ग्राहकों की अपेक्षाओं और प्राप्त सेवा के बारे में उनकी वास्तविक धारणाओं के बीच के अंतर का परिणाम है। डिजिटल बैंकिंग की सेवा गुणवत्ता को बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं से ग्राहकों की संतुष्टि के रूप में समझा जा सकता है, जिसमें विभिन्न घटक और अपेक्षाओं व संतुष्टि के बीच का अंतर शामिल है।

साहित्य की समीक्षा

मातौस्कोवा, एट अल. (2022) [1]. हम अब व्यवसाय प्रबंधन के एक नए युग में हैं, जहाँ कंपनियों ने यह समझ लिया है कि उनकी गतिविधियों की स्थिरता और अस्तित्व नई तकनीकों में महारत हासिल करने और उन्हें अपनी रणनीतियों के अनुकूल बनाने पर आधारित है। कंपनियों के प्रबंधन में तकनीकी शक्ति के एकीकरण का परिणाम डिजिटलीकरण को जन्म देता है जो व्यावसायिक रणनीतियों को बाधित करता है, नए व्यावसायिक मॉडल के निर्माण में महत्वपूर्ण योगदान देता है। इसने रणनीतिक संदर्भ को गहराई से प्रभावित किया; प्रतिस्पर्धा की संरचना, व्यावसायिक आचरण और अंततः, उद्योगों में प्रदर्शन को बदल दिया।

पालकोंडा, एट अल. (2017) [2]. यह पत्र भारत में डिजिटलीकरण के महत्व, चुनौतियों और लाभों पर प्रकाश डालता है। डिजिटलीकरण किसी संगठन, उद्योग, देश आदि द्वारा डिजिटल या कंप्यूटर प्रौद्योगिकी को अपनाने या उसके उपयोग में वृद्धि को

संदर्भित करता है। अपेक्षाकृत निकट शब्द डिजिटलीकरण एक वस्तु, छवि, ध्वनि, दस्तावेज़ या संकेत को संख्याओं की एक श्रृंखला उत्पन्न करके संदर्भित करता है जो उसके बिंदुओं के असतत समूह का वर्णन करता है।

अवसी, आयला. (2023) [3]. हाल के वर्षों में प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में आई तीव्र गति, विशेष रूप से कंपनियों में, एक नए प्रबंधन दृष्टिकोण और स्थिरता प्रदान करने में एक प्रेरक शक्ति बन गई है। अर्थात्, इस तीव्र परिवर्तन ने तकनीकी ज्ञान और उपकरणों से युक्त प्रबंधकों के लिए कंपनी प्रबंधन में आगे आना और सभी कंपनियों में तकनीकी अवसंरचना और प्रणालियों का उपयोग करना अनिवार्य बना दिया है। जहाँ प्राचीन काल के प्रबंधकों को निर्णय लेने का अवसर नहीं मिलता था, वहीं आज सभी इकाइयों के तकनीकी संचार नेटवर्क के कारण, सूचना प्रवाह की सुगमता संयुक्त निर्णय लेने के विकास में सबसे महत्वपूर्ण कारक रही है। इसके अलावा, यह तथ्य कि प्रबंधकों ने तकनीकी सुविधाओं, उपकरणों और उपकरणों को कंपनियों में लागू और उपयोगी बनाया, ने प्रतिस्पर्धी स्थिरता के परिदृश्य में एक महत्वपूर्ण बदलाव लाया।

कुमार, एट अल. (2020) [4]. यह शोधपत्र भारत के भविष्य के डिजिटल विकास के अवसरों और उन चुनौतियों का विश्लेषण करता है जिनका प्रबंधन करना आवश्यक होगा क्योंकि यह मार्केटिंग और डिजिटलीकरण के माध्यम से डिजिटल अर्थव्यवस्था को अपनाता रहेगा। भारत डिजिटल उपभोक्ताओं के लिए सबसे बड़े और सबसे तेज़ी से बढ़ते बाजारों में से एक है, लेकिन व्यवसायों में इसे अपनाने की प्रक्रिया असमान है। जैसे-जैसे डिजिटल क्षमताएँ बेहतर होती जा रही हैं और कनेक्टिविटी सर्वव्यापी होती जा रही है, तकनीक भारत की अर्थव्यवस्था के लगभग हर क्षेत्र में तेज़ी से और आमूल-चूल परिवर्तन लाने के लिए तैयार है। इससे महत्वपूर्ण आर्थिक मूल्य का सृजन होने और करोड़ों भारतीयों के लिए कार्य की प्रकृति में बदलाव आने की संभावना है।

क्रॉस, साशा एट अल. (2021) [5]. यह कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि डिजिटल परिवर्तन (डीटी) पर शोध ने हाल के दशकों में शिक्षाविदों के बीच व्यापक रुचि पैदा की है। देश, शहर, उद्योग, कंपनियाँ और लोग सभी डिजिटल दुनिया के अनुकूल होने की एक ही चुनौती का सामना करते हैं। पत्र का उद्देश्य दोहरा है। सबसे पहले, व्यवसाय और प्रबंधन के क्षेत्रों में डीटी अनुसंधान के विषयगत विकास को मैप करें, क्योंकि इन क्षेत्रों में मौजूदा शोध आज तक कुछ डोमेन तक ही सीमित रहा है। इसे प्राप्त करने के लिए, चार्टर्ड एसोसिएशन ऑफ बिजनेस स्कूल्स (एबीएस) ≥ 2 -स्टार पत्रिकाओं में प्रकाशित लेखों की पहचान और समीक्षा की गई थी। इन निष्कर्षों के आधार पर, इस पत्र का दूसरा उद्देश्य एक सहक्रियात्मक ढाँचे का प्रस्ताव करना होगा जो डीटी पर मौजूदा शोध को व्यवसाय और प्रबंधन के क्षेत्रों से जोड़ता है।

अनुसंधान क्रियाविधि

अनुसंधान डिजाइन

एक शोध डिज़ाइन, शोध करने और प्रासंगिक मुद्दों पर विचार करने के लिए एक रोडमैप होता है। शोध प्रश्नों और उनके संचालन संबंधी निहितार्थों को स्थापित करने से लेकर अंतिम डेटा विश्लेषण और व्याख्या तक, यह खंड बताता है कि शोधकर्ता क्या करेगा। एक शोध डिज़ाइन परियोजना का व्यापक संचालन ढाँचा होता है जो हमें एकत्रित की जाने वाली जानकारी, तकनीक और सूचना स्रोत को निर्दिष्ट करता है।

नमूना डिजाइन

वर्तमान शोध का उद्देश्य दो अलग-अलग नमूना समूहों से आँकड़े एकत्र करना है। एक वे ग्राहक हैं जो हाल के दिनों (पिछले पाँच वर्षों) से डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं, और दूसरे चुनिंदा बैंकों (एसबीआई, एचडीएफसी और आईसीआईसीआई) के कर्मचारी हैं।

नमूना आकार निर्धारण के लिए निम्नलिखित सूत्र का उपयोग किया जाता है।

नमूना आकार निर्धारण

$$n = \frac{X^2 * N * P(1-P)}{(ME^2 * (N-1)) + (X^2 * P * (1-P))}$$

कहाँ

N = नमूना आकार

$X^2 = 1$ स्वतंत्रता अंश पर निर्दिष्ट विश्वास स्तर के लिए काई-स्क्वायर

N=जनसंख्या आकार

P= जनसंख्या अनुपात (इस तालिका में .50)

ME= वांछित त्रुटि मार्जिन (अनुपात के रूप में व्यक्त)

शोध सर्वेक्षण प्रतिक्रियाओं के संग्रह के लिए अंतिम नमूना आकार दर्शाने के लिए, क्रेजी और मॉर्गन, 1970 द्वारा प्रस्तावित उपरोक्त सूत्र का उपयोग किया गया। सूत्र के गुणों को नीचे दिए गए परिकलित और अनुमानित मानों के साथ स्थापित किया गया था।

1. जनसंख्या आकार (एन) = 2300000
2. ची-स्क्वायर या Z स्कोर (χ^2/Z) = 1.96 (95% विश्वास)
3. जनसंख्या अनुपात (पी) = 0.50
4. त्रुटि का मार्जिन (एमई) = 0.05

अब नमूना आकार (n) है

$$\frac{(1.96)^2 * 2300000 * 0.5(1-0.5)}{(0.05)^2 * 2300000 + (1.96)^2 * 0.5(1-0.5)}$$

$$\frac{2208920}{5750 + 0.96025}$$

$$\frac{2208920}{5750.96}$$

$$384.0959 \sim 384$$

$$384.0959 \sim 384$$

वांछित नमूना आकार 384 है।

डेटा संग्रहण**द्वितीयक डेटा**

शोधकर्ता ने शोध लेखों के साथ-साथ थीसिस का भी गहन

मूल्यांकन किया। इसके लिए, शोधकर्ता ने ईबीएससीओ, एमराल्ड इनसाइट, प्रोक्सेस्ट, साइंस डायरेक्ट, सेज रेफरेंस, इन्फो-साइ जर्नल्स, इन्फो-साइ केस, 90 इन्फॉर्मेट ई-लाइब्रेरी, स्प्रिंगर लिंक, वेब ऑफ साइंस जैसे संदर्भित डेटाबेस से डेटा एकत्र किया।

प्राथमिक डेटा

प्राथमिक आँकड़े प्राप्त करने के लिए सर्वेक्षण (प्रश्नावली) पद्धति का उपयोग किया गया। शाखाओं का दौरा करते समय, उपभोक्ताओं और बैंकों से एक संरचित अनुसूची प्रश्नावली के माध्यम से प्राथमिक आँकड़े प्राप्त किए जाते हैं।

डेटा विश्लेषण के लिए प्रयुक्त उपकरण

वर्तमान थीसिस का विश्लेषण विभिन्न पैरामीट्रिक और गैर-पैरामीट्रिक सांख्यिकीय परीक्षणों का उपयोग करके किया गया था, अर्थात् प्रतिशत विश्लेषण, ची-स्क्वायर टेस्ट, एनोवा, टी-टेस्ट, फैक्टर विश्लेषण, मल्टीपल रिग्रेशन विश्लेषण और स्ट्रक्चरल इक्वेशन मॉडल।

डेटा विश्लेषण और व्याख्या

तालिका 1: ग्राहकों का सामाजिक-आर्थिक प्रोफाइल

चर	(एन = 384)	%
लिंग		
पुरुष	228	59.5
महिला	156	40.5
उम्र साल		
30 तक	139	36.2
31-40	110	28.6
41-50	90	23.5
50 से अधिक	45	11.7
वैवाहिक स्थिति		
विवाहित	260	67.8
अविवाहित	124	32.2
आवासीय स्थिति		
शहरी	99	25.8
अर्ध शहरी	106	27.5
ग्रामीण	179	46.7
शैक्षणिक योग्यता		
प्राथमिक स्तर	12	3
माध्यमिक स्तर	105	27.3
स्नातक	116	30.3
स्नातकोत्तर	84	21.8
डिप्लोमा	14	3.6
पेशेवरों	53	13.9

वर्णनात्मक आंकड़े

उत्तरदाताओं की राय और बैंकिंग सुविधा को मापने वाले प्रत्येक आकलन मद के साथ उनकी सहमति का स्तर तालिका 2 में दिया गया है।

तालिका 2: बैंकिंग में सुविधा को मापने वाली मर्दों का माध्य, मानक विचलन और विषमता एवं कुटोसिस

किनारा		अर्थ	मानक विचलन	तिरछापन		कुकुदता	
		सांख्यिकीय	सांख्यिकीय	सांख्यिकीय	मानक त्रुटि	सांख्यिकीय	मानक त्रुटि
एसबीआई	सीबी1	4.2305	.74719	-1.155	.088	2.343	.176
	सीबी2	4.2187	.72509	-1.326	.088	3.495	.176
	सीबी3	4.1302	.74786	-.929	.088	1.831	.176
	सीबी4	4.3112	.78664	-1.464	.088	3.236	.176
	सीबी5	4.2760	.81661	-1.598	.088	3.722	.176
	सीबी6	4.1133	.83216	-1.222	.088	2.381	.176
	सीबी7	4.1667	.80145	-1.361	.088	3.130	.176
	सीबी8	3.7643	1.09779	-1.011	.088	.520	.176
एचडीएफसी	सीबी1	4.3177	.63254	-.626	.125	.621	.248
	सीबी2	4.2865	.63511	-.817	.125	1.781	.248
	सीबी3	4.2318	.63897	-.247	.125	-.665	.248
	सीबी4	4.3880	.66069	-.619	.125	-.645	.248
	सीबी5	4.3516	.72899	-1.466	.125	3.873	.248
	सीबी6	4.1875	.76219	-1.041	.125	2.134	.248
	सीबी7	4.2422	.73778	-1.202	.125	2.978	.248
	सीबी8	3.7422	1.10715	-1.008	.125	.465	.248
आईसीआईसीआई	सीबी1	4.3099	.63436	-.614	.125	.591	.248
	सीबी2	4.2812	.64152	-.811	.125	1.651	.248
	सीबी3	4.2188	.64152	-.233	.125	-.669	.248
	सीबी4	4.3906	.65717	-.617	.125	-.636	.248
	सीबी5	4.3542	.73309	-1.464	.125	3.775	.248
	सीबी6	4.1849	.75768	-1.046	.125	2.221	.248
	सीबी7	4.2318	.74113	-1.174	.125	2.839	.248
	सीबी8	3.7422	1.11655	-1.005	.125	.439	.248

स्रोत: प्राथमिक डेटा

मापे गए मर्दों पर औसत प्रतिक्रिया तालिका 3 में दर्शाई गई है। डिजिटल बैंकिंग सेवा गुणवत्ता घटक को चार मानदंडों का उपयोग करके मापा गया: आश्वासन, विश्वास, प्रदर्शन और सुरक्षा।

तालिका 3: आश्वासन और सुरक्षा को मापने वाली वस्तुओं का माध्य, मानक विचलन और तिरछापन और कुटोसिस

किनारा		अर्थ	मानक विचलन	तिरछापन		कुकुदता	
		सांख्यिकीय	सांख्यिकीय	सांख्यिकीय	मानक त्रुटि	सांख्यिकीय	मानक त्रुटि
एसबीआई	एस1	3.7044	1.05883	-.822	.088	.258	.176
	एस2	3.7734	1.03560	-.836	.088	.209	.176
	एस3	3.6641	1.09956	-.929	.088	.253	.176
	एस4	3.8164	1.05958	-1.204	.088	1.032	.176
एचडीएफसी	एस1	3.6823	1.09024	-.826	.125	.190	.248
	एस2	3.7448	1.04842	-.868	.125	.266	.248
	एस3	3.6615	1.09352	-.959	.125	.342	.248
	एस4	3.7865	1.08694	-1.211	.125	.958	.248
आईसीआईसीआई	एस1	3.6719	1.09193	-.820	.125	.156	.248
	एस2	3.7526	1.04156	-.871	.125	.271	.248
	एस3	3.6510	1.09977	-.968	.125	.321	.248
	एस4	3.7839	1.09002	-1.204	.125	.920	.248

स्रोत: प्राथमिक डेटा

तालिका 4: डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करने के इरादे को मापने वाली वस्तुओं का माध्य, मानक विचलन और तिरछापन और कुटोसिस

किनारा		अर्थ	मानक विचलन	तिरछापन		कुटुदता	
		सांख्यिकीय	सांख्यिकीय	सांख्यिकीय	मानक त्रुटि	सांख्यिकीय	मानक त्रुटि
एसबीआई	आईयू1	3.5495	1.05650	-.699	.088	.027	.176
	आईयू2	3.7734	1.14899	-.754	.088	-.384	.176
	आईयू3	3.5234	1.11384	-.683	.088	-.105	.176
	आईयू4	3.6823	1.18359	-.733	.088	-.347	.176
	आईयू5	3.7865	1.15713	-1.055	.088	.295	.176
	आईयू6	3.4987	1.18553	-.456	.088	-.646	.176
एचडीएफसी	आईयू1	3.5729	1.04714	-.832	.125	.302	.248
	आईयू2	3.8255	1.11401	-.870	.125	-.013	.248
	आईयू3	3.5911	1.09450	-.733	.125	.069	.248
	आईयू4	3.7708	1.09810	-.880	.125	.195	.248
	आईयू5	3.8438	1.11789	-1.098	.125	.510	.248
	आईयू6	3.5182	1.15606	-.493	.125	-.487	.248
आईसीआईसीआई	आईयू1	3.5625	1.05030	-.791	.125	.188	.248
	आईयू2	3.7995	1.12364	-.797	.125	-.208	.248
	आईयू3	3.5781	1.10972	-.723	.125	-.020	.248
	आईयू4	3.7500	1.09830	-.823	.125	.067	.248
	आईयू5	3.8177	1.13483	-1.059	.125	.355	.248
	आईयू6	3.4870	1.16737	-.458	.125	-.564	.248

स्रोत: प्राथमिक डेटा

सहसंबंध विश्लेषण

अध्ययन चरों के बीच द्विचर सहसंबंध तालिका 5 से देखे जा सकते हैं। विश्वसनीयता, आश्वासन और सुरक्षा के बीच एक महत्वपूर्ण उच्च

धनात्मक सहसंबंध पाया गया (आश्वासन और सुरक्षा एवं विश्वसनीयता r सहसंबंध गुणांक = 0.870; $p < 0.01$)।

तालिका 5: अध्ययन अंतरालों के बीच द्विचर सहसंबंध

पैरामीटर		सीबी	जैसा	आर	दोबारा	एर	पीयू	पीईयू	आईयू
सीबी	पियर्सन सहसंबंध	1							
	सिग. (2-पूछ वाला)								
जैसा	पियर्सन सहसंबंध	.207**	1						
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000							
आर	पियर्सन सहसंबंध	.194**	.870**	1					
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000						
दोबारा	पियर्सन सहसंबंध	.144**	.854**	.819**	1				
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000	.000					
एर	पियर्सन सहसंबंध	.251**	.767**	.762**	.710**	1			
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000	.000	.000				
पीयू	पियर्सन सहसंबंध	.182**	.118**	.130**	.119**	.410**	1		
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.001	.000	.001	.000			
पीईयू	पियर्सन सहसंबंध	.160**	.137**	.163**	.135**	.276**	.500**	1	
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
आईयू	पियर्सन सहसंबंध	.076*	.079*	.098**	.076*	.052	.156**	.786**	1
	सिग. (2-पूछ वाला)	.034	.029	.006	.036	.042	.000	.000	

स्रोत: प्राथमिक डेटा

** सहसंबंध 0.01 स्तर (2-पुछ) पर महत्वपूर्ण है।* सहसंबंध 0.05 स्तर (2-पुछ) पर महत्वपूर्ण है। a. क्षेत्र = पीएसयू। सीबी: बैंकिंग में सुविधा; एस: आश्वासन और सुरक्षा; आर: विश्वसनीयता;

आरई: प्रतिक्रियाशीलता; ईआर: पुनर्प्राप्त करने में आसान; पीयू: अनुभूत उपयोगिता; पीईएस: उपयोग में अनुभूत आसानी; आईयू: उपयोग करने का इरादा।

तालिका 6: अध्ययन अंतरालों के बीच द्विचर सहसंबंध-एसबीआई

पैरामीटर		सीबी	जैसा	आर	दोबारा	एर	पीयू	पीईयू	आइयू
सीबी	पियर्सन सहसंबंध	1							
	सिग. (2-पूछ वाला)								
जैसा	पियर्सन सहसंबंध	.207**	1						
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000							
आर	पियर्सन सहसंबंध	.194**	.870**	1					
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000						
दोबारा	पियर्सन सहसंबंध	.144**	.854**	.819**	1				
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000	.000					
एर	पियर्सन सहसंबंध	.251**	.767**	.762**	.710**	1			
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000	.000	.000				
पीयू	पियर्सन सहसंबंध	.182**	.118**	.130**	.119**	.410**	1		
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.001	.000	.001	.000			
पीईयू	पियर्सन सहसंबंध	.160**	.137**	.163**	.135**	.276**	.500**	1	
	सिग. (2-पूछ वाला)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
आइयू	पियर्सन सहसंबंध	.076*	.079*	.098**	.076*	.052	.156**	.786**	1
	सिग. (2-पूछ वाला)	.034	.029	.006	.036	.042	.000	.000	

स्रोत: प्राथमिक डेटा

** सहसंबंध 0.01 स्तर (2-पुच्छ) पर महत्वपूर्ण है।* सहसंबंध 0.05 स्तर (2-पुच्छ) पर महत्वपूर्ण है। a. क्षेत्र = पीएसयू। सीबी: बैंकिंग में सुविधा; एएस: आश्वासन और सुरक्षा; आर: विश्वसनीयता; आरई: प्रतिक्रियाशीलता; ईआर: पुनर्प्राप्त करने में आसान; पीयू: अनुभूत उपयोगिता; पीईएस: उपयोग में अनुभूत आसानी; आईयू: उपयोग करने का इरादा।

निष्कर्ष

"डिजिटल लेनदेन एक निर्बाध प्रणाली में किया गया भुगतान लेनदेन है जिसमें कम से कम दोनों में से एक चरण में नकदी की आवश्यकता नहीं होती है, यदि दोनों में नहीं," आरबीआई "डिजिटल लेनदेन" को परिभाषित करता है। इसमें डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन शामिल हैं जिसमें प्रेषक और प्राप्तकर्ता दोनों पैसे भेजने या प्राप्त करने के लिए डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक माध्यम का उपयोग करते हैं।

संदर्भ

1. माटौस्कोवा, दाना। डिजिटलीकरण और व्यवसाय पर इसका प्रभाव। सिद्धांत, कार्यप्रणाली, अभ्यास। 2022।

2. डॉ. पालकोंडा। भारत में डिजिटलीकरण: व्यावसायिक वातावरण के लिए एक आवश्यक उपकरण। आईआरए-इंटरनेशनल जर्नल ऑफ मैनेजमेंट एंड सोशल साइंसेज (ISSN 2455-2267)। 2017।

3. अवसी, आयला। व्यवसाय प्रबंधन में डिजिटलीकरण। 3D प्रिंटिंग टेक्नोलॉजीज़ और डिजिटल उद्योग का अंतर्राष्ट्रीय जर्नल। 2023।

4. कुमार, गोविंद। भारत में डिजिटलीकरण के माध्यम से विपणन: परिवर्तन हेतु प्रौद्योगिकी (राष्ट्र से जुड़ने की रणनीतियाँ)। 2020।

5. क्रॉस, साशा और डस्ट, सुज़ैन और फरेरा, जोआओ जे. और वेइगा, पेड्रो और कैलर, नॉर्बर्ट और वेनमैन, एलेक्जेंड्रा। व्यवसाय और प्रबंधन अनुसंधान में डिजिटल परिवर्तन: वर्तमान स्थिति का अवलोकन। अंतर्राष्ट्रीय सूचना प्रबंधन जर्नल। 2021।

6. सिंह, कुलदीप और कुमार, संजीव और तालुकदार, मोहम्मद। डिजिटल परिवर्तन और भारत में पर्यटन व्यवसाय पर इसका प्रभाव। 2024।

7. कमाल, यूसुफ़ और अहमद, सैफ़ुद्दीन। ई-बिज़नेस परिवर्तन के लिए रणनीतिक दृष्टिकोण: भारतीय व्यापार परिदृश्य में डिजिटल व्यवधान को नियंत्रित करना। 2024।

8. काल्देरोन-मोंगे, एस्तेर और रिबेरो-सोरियानो, डोमिंगो। व्यवसाय और प्रबंधन में डिजिटलीकरण की भूमिका: एक व्यवस्थित साहित्य समीक्षा। प्रबंधकीय विज्ञान की समीक्षा। 2023।

9. मांडवीवाला, मुनीर और फ्लैगन, रिचर्ड। महामारी के संदर्भ में लघु व्यवसाय डिजिटल परिवर्तन। यूरोपीय सूचना प्रणाली जर्नल। 2021।

10. कोठापल्ली, कनक राकेश वर्मा। व्यावसायिक संचालन और ग्राहक अनुभव पर डिजिटल परिवर्तन के प्रभाव की खोज। अर्थशास्त्र और व्यवसाय का वैश्विक प्रकटीकरण। 2022।

11. कनेज़ेविक, डेनिजेल और हैस, माजा। छोटे और मध्यम उद्यमों में डिजिटलीकरण: एक समीक्षा और अनुसंधान एजेंडा। एकोनोमिस्की व्जेसिक। 2024;37:163-179. DOI: 10.51680/ev.37.1.12।

12. विश्वकर्मा, विनोद। "डिजिटल अर्थव्यवस्था के निर्माण के संदर्भ में व्यावसायिक प्रक्रिया परिवर्तन की चुनौतियाँ और अवसर" भारतीय ई-अर्थव्यवस्था विकास पर। 2023;10:9-16।

13. वत्स, शिवांश। छोटे व्यवसायों पर डिजिटल परिवर्तन का प्रभाव। यूनिवर्सल रिसर्च रिपोर्ट्स। 2024;11:10-16. DOI: 10.36676/urr.v11.i2.09।

14. लोज़िक, जोस्को और फ़ोटोवा चिकोविक, कतेरीना। डिजिटल परिवर्तन: व्यावसायिक गतिविधियों के परिवर्तन की मूल अवधारणा। 2024।

Creative Commons (CC) License

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license. This license permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.